

ÁREA DE CONTRATACIÓN

Expediente Nº: SG-3/2022 – LOTE 1**Denominación: “ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**

La Mesa de Contratación del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, de conformidad con lo previsto en el Reglamento General de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, ha acordado, en su reunión del día 14 de Marzo de 2023, solicitar las siguientes aclaraciones/subsanaciones a la empresa SERVEO SERVICIOS, S.A.U.,:

Presentar los documentos justificativos que acrediten el cumplimiento de los requisitos de solvencia técnica o profesional, en particular, la adscripción de medios personales, conforme a lo previsto en la cláusula 1.7 del pliego de cláusulas administrativas particulares, de forma que sea completamente legible.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberán justificar los requisitos mínimos que tienen que cumplir todos los perfiles, vía currículum vitae si se trata de conocimientos o vía certificaciones expedidas por las empresas o entidades donde se hayan realizado las labores o proyectos si se trata de experiencia, siendo dichos requisitos mínimos recogidos en la propia cláusula 1.7 del PCAP los siguientes:

Requisitos mínimos que tienen que cumplir los *agentes*:

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Conocimientos de técnicas de atención directa al cliente.
- Experiencia demostrada en servicios de atención directa al cliente, de al menos un año.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario que faciliten el manejo de las herramientas informáticas diseñadas para la prestación del servicio.

Requisitos mínimos que tienen que cumplir los *supervisores*:

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Los indicados para el puesto de agente.
- Experiencia de al menos dos años en atención presencial, de los que al menos uno sea en atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos

Requisitos mínimos que tiene que cumplir el *Jefe de Proyecto*:

- Titulación universitaria de grado superior (Licenciado, Arquitecto,



- Ingeniero o equivalente) homologado en el ámbito de la UE.
- Experiencia de al menos tres años en contratos de servicio público de atención al cliente.

En consecuencia, se concede un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, contados a partir del día siguiente de la puesta a su disposición de la presente notificación de requerimiento, a través del sistema de notificaciones telemáticas (NOTE) de la Comunidad de Madrid.

La presentación de la documentación requerida se realizará dentro de dicho plazo y a través de registro electrónico, al que se accederá a través del Punto de Acceso General de la Comunidad de Madrid, ubicado en el siguiente enlace:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/administracion-electronica-punto-acceso-general>

La no presentación en plazo de todos los documentos indicados se considerará como retirada de su oferta, pudiendo derivarse las siguientes consecuencias legales: la incautación, en su caso, de la garantía provisional y la adjudicación del contrato al siguiente licitador. Además, puede dar lugar al inicio del procedimiento para declarar la prohibición de contratar durante dos años prevista en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Madrid, a fecha de firma.

LA PRESIDENTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Firmado digitalmente por: JIMENEZ MARTIN-ORTEGA MARIA CARMEN
Fecha: 2023.03.14 12:52

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:

